

ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
ΔΕΥΤΕΡΑ 23 ΙΟΥΝΙΟΥ 2014
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ
ΘΕΜΑ Α

A1 Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας στο τετράδιό σας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη **Σωστό**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή **Λάθος**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

(α) Η παρακινητική δύναμη των αναγκών είναι ανάλογη του βαθμού ικανοποίησής τους, σύμφωνα με τη θεωρία των αναγκών του A. Maslow. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 131)

Μονάδες 4

(β) Στο χώρο των κοινωνικών οργανώσεων οι ομάδες παίρνουν τυπική και άτυπη μορφή. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 135)

Μονάδες 4

(γ) Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από την προσπάθεια του πομπού να βοηθήσει τον δέκτη να εκφράσει και να μεταβιβάσει με σωστό τρόπο αυτό που επιθυμεί. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 155)

Μονάδες 4

(δ) Ολόκληρο το οικονομικό σύστημα λειτουργεί με αντικειμενικό σκοπό την ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 34)

Μονάδες 4

(ε) Η γραφειοκρατία, σύμφωνα με τις απόψεις του Max Weber, αποτελεί αρνητικό φαινόμενο. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 57)

Μονάδες 4

(στ) Η αποτελεσματική επικοινωνία της επιχείρησης με το περιβάλλον της βοηθά στον εντοπισμό των ευκαιριών για αξιοποίηση. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 142)

Μονάδες 4

Στις παρακάτω προτάσεις, από **A2** μέχρι και **A4**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασης και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

A2 Ένας από τους βασικούς παράγοντες που ονομάζονται «κίνητρα», σύμφωνα με τον F. Herzberg, είναι

(α) ο τρόπος εποπτείας από τον προϊστάμενο

(β) η σιγουριά που αισθάνεται στη δουλειά του ο εργαζόμενος

(γ) η ανάπτυξη των γνώσεων, των ικανοτήτων και της προσωπικότητας του εργαζομένου μέσω της εργασίας του (σελίδα 132)

(δ) οι πολιτικές της επιχείρησης

Μονάδες 6

A3 Οι εργασιακές σχέσεις εντάσσονται στο γενικό εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και ειδικότερα στο

(α) πολιτικό περιβάλλον

(β) οικονομικό περιβάλλον

(γ) πολιτισμικό περιβάλλον

(δ) νομικό περιβάλλον (σελίδα 35)

Μονάδες 6

A4 Μια διάσταση της ηγετικής συμπεριφοράς είναι ο «προσανατολισμός προς τους ανθρώπους». Σύμφωνα με αυτόν, ο ηγέτης:

(α) πιστεύει ότι, αν ικανοποιούνται τα μέλη της ομάδας του, τότε και η παραγωγή θα είναι ικανοποιητική (σελίδα 127)

(β) δίνει προσοχή στον σχεδιασμό του έργου

(γ) διατηρεί τυπικές σχέσεις με τους υφισταμένους

(δ) ορίζει με σαφήνεια τους ρόλους των εργαζομένων

Μονάδες 6

A5 Από τις δευτερεύουσες λειτουργίες της επιχείρησης να περιγράψετε τη λειτουργία της πληροφόρησης. (σελίδα 33)

Η δράση του ανθρώπου, των επιχειρήσεων και των οργανισμών συνδέεται άμεσα με την εύρεση, τη δημιουργία και την αξιοποίηση πληροφοριών.

Στη σημερινή πραγματικότητα, η οποία χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα και συνεχείς αλλαγές, η λήψη αποφάσεων και η υλοποίηση αυτών, η συνεργασία και ο συντονισμός απαιτούν αρκετές πληροφορίες.

Αυτή η αναγκαιότητα έχει κάνει τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να αναπτύσσουν ένα οργανωμένο σύνολο ενεργειών, προκειμένου να αποκτούν, να επεξεργάζονται να αποθηκεύουν, να διανέμουν και να υλοποιούν τις απαραίτητες πληροφορίες.

Το σύνολο αυτών των ενεργειών αποτελεί τη λειτουργία της Πληροφόρησης.

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΘΕΜΑ Β

B1 Ποια είναι η σημασία της ανταγωνιστικότητας για την επιχείρηση (μονάδες 8) και πώς συνδέεται με την παραγωγικότητα (μονάδες 6); (σελίδα 42)

Μια επιχείρηση, για να επιβιώσει και να αναπτυχθεί, πρέπει ασφαλώς να είναι ανταγωνιστική. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες της να προτιμώνται από τους καταναλωτές έναντι άλλων ανταγωνιστικών.

Για να συμβεί αυτό, πρέπει η επιχείρηση να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες, των οποίων ο συνδυασμός ποιότητας και τιμής να είναι καλύτερος από αυτόν που προσφέρουν οι ανταγωνιστές της ή να φαίνεται καλύτερος, λόγω διαφήμισης, επωνυμίας κτλ.

Συνεπώς, η έννοια της ανταγωνιστικότητας εκφράζει αυτήν τη δυνατότητα της επιχείρησης, δηλαδή να προσφέρει καλύτερη ποιότητα και τιμή από τους ανταγωνιστές της.

Εδώ γίνεται βέβαια εμφανές πώς συνδέεται η παραγωγικότητα σ' ένα βαθμό με την ανταγωνιστικότητα.

Αν μια επιχείρηση έχει υψηλή παραγωγικότητα, αυτό σημαίνει ότι θα έχει χαμηλό κόστος που θα της επιτρέπει να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες σε χαμηλότερες τιμές. Επίσης, αν έχει υψηλή παραγωγικότητα, θα έχει περιθώριο να δαπανήσει χρήματα για την ποιότητα και τη διαφήμιση, ώστε να κάνει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της περισσότερο ανταγωνιστικά.

Μονάδες 14

B2 Από τις λειτουργίες της Οργάνωσης και Διοίκησης – Management να περιγράψετε:

(α) τον προγραμματισμό (μονάδες 9). (σελίδες 59-60)

Είναι η διαδικασία ή το σύστημα των ενεργειών με τις οποίες καθορίζονται οι στόχοι της επιχείρησης, προβλέπεται η μελλοντική εξέλιξη των μεταβλητών του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της και προσδιορίζονται οι τρόποι, οι ενέργειες και τα μέσα με τα οποία θα επιτευχθούν οι στόχοι στο συγκεκριμένο περιβάλλον. Αναφέρεται, δηλαδή, στο «τι» θα γίνει, «γιατί», «με ποια μέσα», «πότε» θα γίνει και «ποιος» θα το κάνει. Είναι «η σκέψη πριν τη δράση», η σχεδίαση για το «τι», «ποιος» και «γιατί» θα πραγματοποιηθεί μια ενέργεια, ποια μέσα θα χρησιμοποιηθούν και τελικά ποιες θα είναι οι οικονομικές επιπτώσεις στην επιχείρηση (ή σε οποιονδήποτε άλλο οργανισμό).

Ο προγραμματισμός, επομένως, περιλαμβάνει:

1. τον καθορισμό στόχων,
2. τη διαμόρφωση των στρατηγικών και πολιτικών,
3. τα λειτουργικά προγράμματα δράσης.

Μονάδες 9

(β) ΤΟΝ έλεγχο (μονάδες 9). (σελίδα 61)

Είναι η συστηματική παρακολούθηση των ενεργειών των διάφορων μελών της επιχείρησης, για την εξακρίβωση και τη διόρθωση τυχόν αποκλίσεων από τους στόχους που έχουν τεθεί. Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να γίνει ο έλεγχος και ο σχεδιασμός του κατάλληλου συστήματος ελέγχου. Η λειτουργία του ελέγχου δεν είναι ανεξάρτητη από τη λειτουργία του προγραμματισμού. Οι δύο λειτουργίες είναι ή θα πρέπει να είναι οργανικά δεμένες. Η ανάπτυξη των κριτηρίων ελέγχου δεν μπορεί να είναι αποκομμένη από τους στόχους που έχουν τεθεί κατά τη διαδικασία.

Μονάδες 9

B3 Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να αναπτύξετε:

(α) τους ασαφείς στόχους (μονάδες 5). (σελίδα 148)

Όπως φαίνεται από τη διαδικασία της επικοινωνίας, το σημείο εκκίνησης της ή ο λόγος για τον οποίο αυτή επιδιώκεται είναι η επιθυμία του πομπού να επικοινωνήσει με το δέκτη, για να πετύχει κάποιο σκοπό ή στόχο. Για παράδειγμα, ο προϊστάμενος ως πομπός επικοινωνεί με τον υφιστάμενο του (δέκτης) με οδηγίες, παροτρύνσεις, επαίνους κτλ., για να επηρεάσει τη συμπεριφορά του (του δέκτη) και να πετύχει ο ίδιος τους στόχους του. Όταν ο στόχος της επικοινωνίας είτε σε επίπεδο ατόμου είτε σε επίπεδο επιχειρήσεων δεν είναι σαφής και συγκεκριμένος, τότε είναι λογικό να μην είναι αποτελεσματικός. Απαιτείται λοιπόν σαφήνεια στο στόχο.

Μονάδες 5

(β) την κακή επιλογή χρόνου και χώρου (μονάδες 5). (σελίδα 148)

Ο πομπός συνήθως είναι αυτός που καθορίζει το χρόνο και το χώρο της επικοινωνίας. Η κακή επιλογή και των δύο μειώνει σημαντικά την αποτελεσματικότητά της επικοινωνίας. Για παράδειγμα κανείς προϊστάμενος δε θα ακούσει αποτελεσματικά τον υφιστάμενο του, όταν προσπαθεί να του εξηγήσει ένα προσωπικό του πρόβλημα, τη στιγμή που ο πρώτος καθυστερημένος τρέχει στο διάδρομο να προλάβει τη σύσκεψη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Μονάδες 5

(γ) την προδιάθεση - προκατάληψη (μονάδες 8). (σελίδα 150)

Κάθε άνθρωπος χαρακτηρίζεται λίγο ή πολύ από προδιαθέσεις και προκαταλήψεις έναντι άλλων ανθρώπων. Έτσι, όταν λειτουργεί ως δέκτης, τα μηνύματα που συλλαμβάνει περνούν μέσα από το φίλτρο των προδιαθέσεων και προκαταλήψεών του. Αυτό έχει συνέπεια να μη δίνεται προσοχή στο πραγματικό νόημα του μηνύματος, αλλά να διαστρεβλώνεται, σύμφωνα με την προκατάληψη που έχει ο δέκτης προς τον πομπό. Για παράδειγμα, συχνά βελτιωτικές προτάσεις των εργαζομένων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης δεν κατανοούνται σωστά από τη διοίκηση και απορρίπτονται, γιατί η τελευταία έχει την προκατάληψη ότι οι εργαζόμενοι πάντα διεκδικούν σε βάρος της επιχείρησης.

Μονάδες 8

ΚΑΛΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ